

Instrucciones para rellenar el formulario de reclamación

DESCRIPCIÓN: Se trata de un formulario para la presentación de una reclamación contra cualquier persona física o jurídica que ejerza una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

QUIEN PUEDE FORMULAR RECLAMACION EN LA OMIC: Podrá formular reclamación en consumo, cualquier persona física o jurídica que actúe en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, esto es, que interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios como destinatario final sin incorporarlo, ni directa ni indirectamente en proceso de producción, comercialización o prestación a terceros.

COMO CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO (anverso y reverso):

1.- Datos del/de la consumidor/a: Consignará todos sus datos personales, indicando claramente los teléfonos de contacto, el domicilio y el correo electrónico para notificaciones por correo postal y por e-mail, respectivamente.

2.- Datos de la empresa reclamada: Consignará todos los datos de la persona física o jurídica contra la que formule la reclamación.

3.- Documentos que se acompañan: relación de la documentación cuya copia adjunta al formulario (Hoja de Reclamación, facturas, ticket de caja, Presupuestos, contrato, condiciones generales y particulares del contrato, escritos recibidos y enviados, resguardos de correos, certificados y acuses e recibo, fax, etc....)

4.- Motivo de la reclamación: Realizar una exposición clara y concisa de lo ocurrido.

5.- Pretensiones del solicitante: Determinar lo que se solicita en la reclamación (reparación del bien, devolución económica cuantificando el importe reclamado, etc.),

6.- Firma y fecha

IMPORTANTE: Todos los apartados deben ser debidamente cumplimentados. La falta u omisión de los datos solicitados puede dar lugar a la no tramitación de la reclamación.

CUANDO INICIAR EL TRÁMITE: Una vez formulada la reclamación previa en el establecimiento, bien sea a través de las Hojas de Reclamaciones o mediante carta, de la que tendrá que quedarse copia si se trata de empresas Suministradoras y de Telecomunicaciones.

DOCUMENTACIÓN A APORTAR: Original y 2 copias del formulario de reclamación y **2 fotocopias** de toda la documentación de la que disponga (facturas, ticket de caja, Presupuestos, contrato, condiciones generales y particulares del contrato, escritos recibidos y enviados, resguardos de correos, certificados y acuses de recibo, fax, etc....)

DONDE ENTREGARLAS: Oficina Municipal de Información al Consumidor
Calle Ramón y Cajal, 5 posterior.
Teléfono: 91.202.47.45
Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 h.

Otras oficinas: Oficina Casa Consistorial (SAC)
Oficina Dulce Chacon (SAC)
Oficina Parla Este (SAC)

OBSERVACIONES: Es imprescindible que el/la Consumidor/a que formule la reclamación sea la persona que tenga una relación contractual o de consumo con la empresa reclamada, es decir, que figure en el contrato, en la Hoja de Reclamación o en cualquier otro documento que se aporte (facturas, Presupuestos, contrato, condiciones generales y particulares del contrato, etc...)

Es requisito imprescindible la presentación del original del formulario para que la OMIC pueda iniciar el trámite de reclamación solicitado.